

RMK SAGADI MUUSEUMI TEENINDUSSTANDARD KLIENDITEENINDAJALE

ÜLDOSA

1. Üldnõuded

- RMK Sagadi muuseumi teenindaja (edaspidi MT) on kliendiga suheldes RMK Sagadi metsamuuseumi ning ühes sellega ka RMK Sagadi metsakeskuse esindaja.
- MT on kliendiga suheldes töökeskkonda ning selle eripära arvestades viisakas, sõbralik ning usaldusväärne nii klientide kui ka kaastöötajatega suheldes.
- MT suhtleb kliendiga ja jagab informatsiooni vajadusel kogu mõisa territooriumil. Väljaspool oma tööpiirkonda esitleb MT end eelnevalt.
- MT abistab klienti alati, kui selleks tekib vajadus.
- MT on abivalmis nii klientide kui töötajate suhtes.

2. Klienditeenindaja välimus

- MT välimus on korrektne, riietus puhas ja triigitud, ilma silmatorkavate lisadeta (tagasihoidlik meik, minimaalselt ehteid, käed on hoolitsetud ja küünealused puhtad, küünelakk tagasihoidlik);
- MT kannab tööl puhtaid ja triigitud riideid (töö- või firmariiete olemasolul kannab neid);
- MT ei kanna tööl olles peakatet, kui see ei kuulu vormiriietuse hulka.
- MT kannab tööl olles alati nimesilti.

3. Töökoha korrashoid

- Muuseumi visiitkaardiks on muuseumi heakord ja puhtus. MT tööpiirkonnaks on härrastemajas kogu hoone, palkon ja peaukse esine, metsamuuseumis ekspositsiooniruumid, muuseumipood, fuajee ning esik. MT hoiab need korras, jälgides heakorda kogu avatud oleku aja.
- MT tegeleb koristamisega hetkel, kui see ei häiri kliente ega nendega suhtlemist.
- MT töölaual on vaid tööks vajalikud vahendid. Töölaual ei hoita ajalehti, raamatuid, toidu -ja jooginõusid jm. Vajalikke infolehti ja ametialast kirjavahetust hoitakse mapi vahel, väljaspool külastajate vaateulatust.

3. Suhtlus kliendiga

- MT tervitab klienti esimesena ja olenemata kliendi rahvusest eesti keeles.
- Ülekoormatuse korral teenindab MT kliente saabumise järjekorras.

- Peale tervitust järgneb MT poolt viisakas vormis küsimus kliendile arusaadavas keeles, kas külalisel on soovi muuseumit külastada, jaatava vastuse korral informeerib MT külastajat pilethindadest ning aitab valida sobiva variandi. Pileti olemasolul palub MT kliendil edasi astuda.
- MT informeerib külastajat lühidalt väljapanekutest ja piletiostuga kaasnevatest võimalustest. Lisaks tutvustab muid Sagadi võimalusi (restoran, talveaed, park, jne).
- MT on kliendi jaoks alati kättesaadav ning abivalmis.
- Töökaaslastega suhtleb MT vaikselt ja kliendile märkamatuks.
- MT säilitab probleemse kliendi puhul oma väärikuse, jääb rahulikuks ning viisakaks. MT annab kliendile võimaluse ennast väljendada, esitades samal ajal selgeid küsimusi olukorra täpsustamiseks ja selgitamiseks. Kui kliendi tegevus häirib teisi külastajaid ning olukorda ei ole võimalik kiiresti lahendada, kutsub MT muuseumijuhi, metsakeskuse juhataja või mõne kolleegi, kel on võimalik kliendiga vestelda teistest külastajatest eemal.
- Kaebuse puhul täpsustab MT kaebuse asjaolusid ja edastab kaebuse muuseumijuhile või metsakeskuse juhatajale.
- MT ei tegele kliendi nähes isiklike asjadega, sh ei söö ega joo kliendi nähes.
- MT tänab klienti lahkudes külastuse eest ning kutsub uuesti külla, teavitades klienti teistest Sagadi võimalustest (restoran, looduskool jne)
- Kõik muuseumis kliendiga seonduv ja toimuv on konfidentsiaalne info, mida ei levitata avalikult.

4. Telefonisuhtlus

- MT vastab telefonile eesti keeles *Sagadi mõisa härrastemaja/ metsamuuseum, ees- ja perekonnanimi, tere! (06:00-10:00 tere hommikust, 10:00-16:00 tere päevast ning 16.00-24.00 tere õhtust);*
- Füüsilise kliendi saabudes lõpetab MT kõne esimesel võimalusel, vajadusel lubadusega tagasi helistada ja helistaja kontaktandmed võttes.
- Juhul, kui füüsilise kliendiga suheldes heliseb telefon, jätkab MT kliendiga suhtlemist ning võtab telefoni peale kliendiga suhtlemise lõppu, juhul, kui see veel heliseb.
- Kliendiga suheldes MT helisevat mobiiltelefoni vastu ei võta.
- Töötelefoni ega -arvutit ei kasutata isiklikuks otstarbeks.

5. Kirjavahetus

- MT arvuti töökohaga teenindaja jälgib pidevalt oma elektroonilist postkasti, muuseumijuhi äraolekul vastab ise külastussoovidele.
- Edastamist nõudvad või MT spetsifikatsiooni ületavad kirjad edastab töötaja asjakohasele adressaadile esimesel võimalusel, soovitavalt samal tööpäeval.

HÄRRASTEMAJA

1. Üldine kord

- MT tagab, et külastajal oleks majas liikudes piisavalt valge, süüdates selleks hämarates ruumides tuled.
- MT jälgib, et lillekaunistused oleksid kaunid ja korrektsed ning vajadusel informeerib koheselt peaaednikku.
- Vihmaste ilmadega soovib MT kasutada külastajal kilesusse.
- MT lõpetab päeva lõppedes kassa, täidab muuseumipäeviku lehe ning viib laekunud sularaha metsamuuseumi kassasse.
- Koos rahaga esitab MT metsamuuseumi teenindajale aruande päeva piletite müügi kohta (piletite arv grupiti, kogusummad).
- Vastutab, et kassaseis vastab kehtestatud nõuetele.
- HT täidab tööpäeva lõppedes tööaja tabeli.
- MT võtab giididelt/grupijuhtidelt vastu *voucherid* ja garantiikirjad, märkides neile külastajate arvu ja info piletiväärtuse kohta (õpilane, pensionär, täiskasvanu). MT ei arvuta *voucherile* kokku tasumisele kuuluvat summat.
- MT kogub *voucherid* kokku ning edastab muuseumijuhile

2. Suhtlemine muuseumikülastajaga

- MT tervitab klienti võimalusel härrastemaja fuajees.
- MT informeerib klienti piletit müües sellest, kuhu selle piletiga veel pääseb.
- MT küsib peale pileti müüki, kas külastaja soovib giidiraamatut, jaatava vastuse korral ulatab raamatu märkusega see peale külastuse lõppu MT-le tagastada.
- MT teavitab külastajat loast hoones pildistada ja filmida.
- MT ei järgne külastajale tema ringkäigul, vaid jääb oma töölaua juurde. MT lahkub sealt, vastamaks külastaja küsimusele, mis nõuab vastavas toas täpsustavaid selgitusi
- Kui selgituste jagamise hetkel saabub uus klient, siis MT palub end hetkeks vabandada, tegeleb uue kliendiga ning seejärel vajadusel jätkab selgituste jagamist.
- MT hoidub jäämast külastaja kaamerasilma ette, keeldudes viisakalt pakutud võimalusest külastajale poseerida.
- Klientide hoones viibimise ajal ei ole lubatud külastajatele avatud ruumides oma personali kohvipausid jm koosviibimised, välja arvatud sünnipäevade tähistamine konkreetses ruumis muuseumijuhiga kooskõlastatult.
- Kui klient on ostnud pileti härrastemajast, suunab MT kliendi peale külastuse lõppu edasi metsamuuseumisse või looduskooli, samuti soovib külastada meie restorani.

- Kahtluse korral, et külastaja on hoones ilma piletitä, palub MT tal viisakalt näidata pääset.
- MT hoolitseb, et klient saaks lahkudes soovi korral kaasa härrastemaja voldiku.
- MT ei suuna klienti kirjutama külalisteraamatusse, jättes kliendile endale otsustusvabaduse.
- MT saadab klienti ära fuajees, tänades külastuse eest.

3. Klientiga suhtlemine üritusel

- MT saabub tööpostile vähemalt 30 minutit enne ürituse algust.
- MT tutvustab tellitud üritusel ennast korraldajatele RMK Sagadi metsakeskuse esindajana, kelle poole probleemide korral pöörduda.
- Tekkinud küsimusi ja pöördumisi kuulab MT püsti seistes.
- Piletiga üritusel teenindab MT pileti ostjaid saabumise järjekorras, eelistamata sugulasi ja tuttavaid teistele külastajatele.
- Kahtluse korral, et külastaja on hoones ilma piletitä, palub MT tal viisakalt näidata pääset.
- MT ei osale tellitud üritusel aktiivse osalejana. MT on hoones kohal, olles ürituse korraldajatele kättesaadav ning omades ülevaadet ürituse kulgemisest. MT tagab tualettide ning sissepääsude korrasoleku ja kasutatavuse. Probleemide korral MT sekkub viisakalt ning palub kliendil probleemne tegevus lõpetada. Kui klientide tegevus võib kahjustada inimeste tervist ja/või muuseumi vara, palub MT hotelli administraatoril kutsuda turvateenistus või teavitab politseid.
- MT ei sekku ürituse kulgu, juhul, kui selleks puudub ilmselge vajadus.
- Ürituse lõppemisel saadab MT külalised ära fuajees viisakalt nägemist soovides.

METSAMUUSEUM

1. Üldine kord

- MT toimetab kassaga vastavalt Sagadi metsakeskuse kassamüügi juhendile.
- MT teavitab muuseumijuhti kassa sularahaseisust, kui see hakkab liginema kassas lubatud maksimumile.
- MT täidab tööpäeva lõppedes tööaja tabeli.
- MT osaleb kord kuus muuseumipoe inventuuri teostamisel.
- MT võtab giididel/grupijuhtidelt vastu *voucherid* ja garantiikirjad märkides neile külastajate arvu ja info piletiväärtuse kohta (õpilane, pensionär, täiskasvanu). MT ei arvuta *voucherile* kokku tasumisele kuuluvat summat.
- MT edastab *voucherid* muuseumijuhile
- MT märgib üles muuseumipoest kingitusteks ja reklaamiks võetud kaubad, täpsustades, kelle kuludesse kaup läheb ja edastab andmed muuseumijuhile

2. Suhtlemine muuseumikülastajaga

- MT tervitab klienti muuseumi fuajees leti taga.
- MT informeerib klienti piletit müües sellest, kuhu selle piletiga veel pääseb.
- MT teavitab külastajat loast hoones pildistada ja filmida.
- MT palub viisakalt koeri mitte muuseumisse kaasa võtta, kuna nad üldjuhul ründavad topiseid.
- Kui klient soovib MT täiendavat informatsiooni, jagab MT seda oma töökohalt, lahkumata leti tagant.
- Kui klient on ostnud pileti metsamuuseumist, suunab MT kliendi peale külastuse lõppu edasi härrastemajja või looduskooli, samuti soovib külastada meie restorani.
- MT ei suuna klienti kirjutama külaliste raamatusse, jättes kliendile endale otsustusvabaduse
- MT saadab kliendi ära leti tagant lahkumata, tänades külastuse eest.

3. Teenindamine muuseumipoes

- MT teavitab saabuvat klienti muuseumipoest ja võimalusest maksta kaardiga.
- MT pakendab kauba paberkotti, vajadusel lisades kaubale turvakile.
- Vajadusel selgitab MT müüdava kaubaartikli otstarvet ja kasutustingimusi.
- Võimalusel pakub MT kliendile valikuvõimalust samade kaubagruppide erinevatest versioonidest, tuues neid laost näha.
- MT annab kauba kohta positiivset infot, luues kliendile turvatunde, et ta kulutab oma raha kõige õigemal kohal.

- Kaubaartikli lõppemisel soovib MT kliendile mõnda teist samaväärset toodet.
- Peale ostu sooritamist tänab MT klienti õnnestunud ostu eest ning kutsub klienti külastama meid jälle.

LISASÄTTED

- MT töötaja on detailselt kursis tellimuste olemiga oma tööpäeva raames ning omab ülevaadet tulevatest tellimustest.
- Vajadusel esitab MT täiendavaid küsimusi ja teeb ettepanekuid töö ladusamaks korraldamiseks.
- MT lähtub meeskonnatöö põhimõtetest - aitab ja edastab olulise info kolleegidele ning teeb koostööd teiste üksustega.
- Kasutab talle usaldatud ressursse säästlikult ning otstarbekalt.
- MT töögraafiku koostab muuseumijuht, sooviavaldus soovitatavate vabade päevadega tuleb esitada muuseumi juhile hiljemalt eelneva kuu 15.ndaks kuupäevaks.
- Peale graafiku kinnitamist on MT võimalik päeva vahetada või muuta muuseumijuhi ja RMK Sagadi metsakeskuse juhataja loal, teatades muudatusest ette vähemalt 5 tööpäeva. Lühem etteteatamine on lubatud järgmistel juhtudel: haigus, lähedase matused, teenindajast sõltumatu vääramatu jõud.
- Eelnevas punktis märgitud juhtudel teavitab MT viivitamatult muuseumijuhti.
- MT on keelatud ilma muuseumijuhi teadmata ajutiselt lahkuda töökohalt, samuti lõpetada varem tööpäev.
- MT olen teadlik, et kõigi töötajate tööpanus on tähtis kliendi rahulolu saavutamiseks.